

Số: 45/QĐ-UBND

Dân Tiến, ngày 16 tháng 7 năm 2025

**QUYẾT ĐỊNH**

Về việc ban hành Nội quy tiếp công dân tại trụ sở UBND xã Dân Tiến

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ DÂN TIẾN**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2025;*  
*Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;*  
*Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;*  
*Căn cứ Luật Tố cáo năm 2018;*  
*Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;*  
*Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;*  
*Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;*  
*Căn cứ Thông tư 02/2025/TT-TTCP ngày 25/6/2025 của Thanh tra Chính phủ về việc hướng dẫn thực hiện một số quy định thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ liên quan đến chính quyền địa phương 02 cấp.*  
*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở UBND xã Dân Tiến.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Văn phòng HĐND và UBND xã; các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- TT Đảng ủy xã;
- TT HĐND xã;
- Đ/c CT, các đ/c PCT UBND xã;
- Văn phòng Đảng ủy xã;
- UBKT Đảng ủy xã;
- Ủy ban MTTQ và đoàn thể xã;
- Trưởng xóm trên địa bàn xã;
- Lưu: VP, LĐVP.

**CHỦ TỊCH**



Mông Thị Tuyết Nhung

ỦY BAN NHÂN DÂN  
XÃ DÂN TIẾN



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

## NỘI QUY

**Tiếp công dân tại Trụ sở UBND xã Dân Tiến**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 15/QĐ-UBND ngày 16/7/2025 của Chủ tịch UBND xã Dân Tiến)

### I. QUY ĐỊNH CHUNG

Cơ quan tham gia tiếp công dân tại trụ sở của UBND xã Dân Tiến có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ theo quy định của pháp luật; tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh các vấn đề liên quan đến chính sách, pháp luật thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của Đảng ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân xã Dân Tiến.

### II. THỜI GIAN VÀ LỊCH TIẾP CÔNG DÂN

#### 1. Thời gian tiếp công dân

Tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính của các ngày làm việc trong tuần (từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần):

- Giờ làm việc mùa đông:

+ Sáng từ: Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.

+ Chiều từ: Từ 13 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút.

- Giờ làm việc mùa hè:

+ Sáng từ: Từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút.

+ Chiều từ: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

- Trường hợp có sự thay đổi về thời gian làm việc theo quy định của cơ quan có thẩm quyền thì thực hiện theo quy định đó.

#### 2. Lịch tiếp công dân:

Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân định kỳ vào Thứ Sáu hàng tuần tại Phòng Tiếp công dân (nếu trùng vào ngày lễ, ngày Tết thì chuyển tiếp vào ngày làm việc liền kề sau đó); tiếp công dân đột xuất trong trường hợp Luật quy định.

Lịch tiếp công dân định kỳ của Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch HĐND xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã được niêm yết tại Phòng Tiếp công dân và đăng trên Trang thông tin điện tử của xã.

### III. ĐỐI VỚI NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải chấp hành những quy định về trang phục, thể công chức. Không gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (trường hợp được ủy quyền); yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan, tổ chức hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Trong phạm vi trách nhiệm, trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

6. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và những thông tin cá nhân khác của người tố cáo và có phương án bảo vệ người tố cáo.

7. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan, đơn vị để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

8. Yêu cầu người vi phạm Nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trường hợp cần thiết, báo cáo kịp thời với văn phòng HĐND và UBND xã, phối hợp với cơ quan chức năng để có biện pháp ngăn chặn và xử lý kịp thời đối với tổ chức, cá nhân có hành vi gây rối trật tự tại Phòng Tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

#### **IV. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN ĐẾN ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN**

1. Các tổ chức, cá nhân đến địa điểm tiếp công dân phải chấp hành nghiêm chỉnh các quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm túc Nội quy này.

2. Công dân đến Phòng Tiếp công dân mặc trang phục lịch sự. Xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền như: Thẻ căn cước công dân hoặc giấy tờ tùy thân khác do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp, giấy ủy quyền (nếu có).

3. Công dân đến được tiếp theo thứ tự, phải trình bày trung thực sự việc, nói rõ yêu cầu, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký hoặc điền chỉ xác nhận nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại. Có thái độ đúng mực, tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn của người tiếp công dân, người thi hành nhiệm vụ tại Phòng Tiếp công dân.

4. Không được mang, sử dụng băng rôn, khẩu hiệu, loa đài, trống, các đồ vật công kênh, vũ khí, hung khí, chất gây cháy nổ, độc hại, đồ vật cấm lưu hành và các đồ vật, chất cấm khác theo quy định của pháp luật tại khu vực tiếp công dân.

5. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để kích

động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người, gây rối trật tự công cộng tại khu vực địa điểm tiếp công dân; xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, cá nhân khác.

6. Không được đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân và người thi hành nhiệm vụ khác.

7. Trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung (từ 05 người trở lên) thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân. Công dân chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

8. Không quay phim, chụp ảnh, ghi âm, ghi hình khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân.

9. Giữ gìn vệ sinh, trật tự tại khu vực Tiếp công dân. Không di chuyển, làm hư hỏng tài sản của khu vực Tiếp công dân.

10. Hết giờ làm việc, công dân không được lưu lại khu vực Tiếp công dân.

## **V. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN**

1. Vi phạm Nội quy tiếp công dân.

2. Công dân trong tình trạng không làm chủ được hành vi của mình hoặc dùng chất kích thích; công dân đã được cơ quan có thẩm quyền xác định mắc bệnh tâm thần hoặc một số bệnh khác dẫn tới mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật dân sự.

3. Công dân khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, xác minh, có kết luận của cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật và được thông báo bằng văn bản, được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

4. Người có hành vi gây mất trật tự, đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, cán bộ tiếp công dân, người thi hành công vụ; có hành vi cản trở hoạt động bình thường các cơ quan, người thi hành nhiệm vụ tại khu vực địa điểm tiếp công dân.

5. Lợi dụng quyền tự do dân chủ, tự do tín ngưỡng để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác nhằm gây rối, xuyên tạc đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của các tổ chức, cá nhân.

6. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Các tổ chức, cá nhân đến địa điểm tiếp công dân phải chấp hành nghiêm quy định của pháp luật và Nội quy này. Trường hợp vi phạm, tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật./.